

Analisis Kepuasan Mahasiswa(Dina Sri Nindiati)

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA ATAS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK PROGRAM STUDI PENDIDIKAN SEJARAH UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

Oleh: **Dina Sri Nindiati**
(Dosen Universitas PGRI Palembang)
Email: dinamrasyid@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan akademik Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Sejarah untuk penarikan sampel menggunakan teknik purposive sampling sehingga diperoleh 69 mahasiswa. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket dengan teknik analisis secara deskriptif. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan akademik bisa dikatakan baik dengan demikian mahasiswa merasakan puas atas layanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang.

Kata Kunci: *Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Layanan Akademik*

ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION ON THE QUALITY OF ACADEMIC SERVICES HISTORY OF EDUCATION STUDY PROGRAMS PGRI PALEMBANG UNIVERSITY

Abstract

The purpose of this study is to describe student satisfaction with the quality of academic services at the Historical Study Program at PGRI Palembang University. The research method used in this research is quantitative descriptive method. The study population was all students of the Historical Education Study Program for sampling using a purposive sampling technique to obtain 69 students. The research instrument used was a questionnaire with descriptive analysis techniques. Hypothesis testing results indicate that the level of academic service quality can be said to be good so that students feel satisfied with the services provided by the PGRI Palembang Historical Education Study Program.

Keywords: *Student Satisfaction, Quality Academic Services*

A. PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga yang memberikan atau menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia

agar mampu bertindak sebagai pembawa perubahan dan pencerahan hidup lebih baik. Upaya memenuhi keinginan mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan dan tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk melakukan perubahan pelayanan (Hidayati, dkk., 2014:60).

Berdasarkan uraian di atas, kualitas layanan dapat dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa (Saputra, 2014:564).

Kualitas layanan akademik sangat penting karena akan membuat mahasiswa loyal kepada institusi, mahasiswa bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi itu, meningkatkan bargaining position dari institusi, dan meningkatkan citra dari institusi tersebut. Menurut Sufiyyah (2011:86) menjelaskan bahwa bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan akademik lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi. Mahasiswa berhubungan langsung dalam semua tahapan mekanisme pendidikan di perguruan tinggi, mulai dari mekanisme input melalui proses seleksi kemudian proses dalam bentuk kegiatan intra dan ekstrakurikuler sampai output.

Kepuasan mahasiswa akan memberikan manfaat bagi perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas akan kualitas pelayanan akademik suatu perguruan tinggi mampu memberikan kontribusi perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas perguruan tinggi tersebut. Selain itu, mahasiswa juga akan mempromosikan layanan yang baik dari perguruan tinggi kepada calon mahasiswa yang lain sehingga akan meningkatkan jumlah mahasiswa yang kuliah di perguruan tinggi tersebut.

Berkaitan dengan uraian di atas, dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa diduga ditentukan oleh layanan yang berkualitas berkaitan dengan akademik. Hal ini senada dengan pendapat Tampubolon (2001: 73) mengemukakan bahwa layanan akademik memiliki porsi yang sangat besar dalam layanan pendidikan. Layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa. Kualitas layanan akademik pada suatu perguruan tinggi ditentukan oleh lima dimensi pokok, yaitu: kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati, bukti fisik (tangibility), dan jaminan (assurance) (Tjiptono, 2005: 133-135).

Permasalahan di lapangan berkaitan dengan pelayanan akademik di Program Studi Pendidikan Sejarah masih banyak keluhan dari mahasiswa seperti : (1) jumlah peralatan dan perlengkapan alat praktek di laboratorium belum terpenuhi sesuai dengan jumlah mahasiswa, (2) layanan akademik di bagian administrasi belum dapat dilakukan dengan cepat, tanggap, dan tepat, (3) kurikulum dan materi perkuliahan kurang relevan dengan dunia kerja dan sebagainya. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan mengenai pelayanan akademik pada Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang terkait dengan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan primer. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan akademik dengan tujuan untuk mendeskripsikan kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan akademik Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang.

a. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa adalah tujuan utama setiap Universitas. Mahasiswa yang puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk positive word of mouth, retensi dan loyalitas mahasiswa (Arambewela Hall dikutip Tuerah, dkk., 2015:424). Selain itu, Kotler dikutip Susanto (2014:91) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini

mahasiswa merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Selanjutnya, Sugito dikutip Rahayu (2013:4) menyimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan penilaian yang diberikan atas perbedaan antara harapan mahasiswa dengan kinerja atau hasil (kenyataan) yang dirasakan oleh mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh fakultas.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan suatu tanggapan mahasiswa yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan (mahasiswa). Menurut Tampubolon (2001: 71) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa di sini berkaitan dengan layanan akademik yang meliputi: kurikulum, silabus umum, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dengan harapan mahasiswa. Menurut Wadwa (2006: 222) kepuasan mahasiswa akan layanan akademik yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya.

Mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) kalau kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas., (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang ia gunakan/konsumsi. Mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlainan. Mahasiswa yang tidak puas akan mengambil satu dari dua tindakan berikut ini : (1) mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke program studi lain atau ke perguruan tinggi lain. (2) mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan dengan mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut

(menghindari informasi yang mungkin memperkuat nilai rendahnya) (Sukanti, 2009:25). Berkaitan dengan uraian di atas, menurut pendapat Oka A. Yoeti dikutip Udiono (2013:92), terdapat tiga tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa), yaitu: (1) menemukan kebutuhan pokok pelanggan; (2) mencari tahu apa sebenarnya yang menjadi harapan dari pelanggan sehingga mereka mau datang kembali ke supplier; (3) memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan dan melakukan lebih dari apa yang diharapkan pelanggan.

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa diproksikan ke dalam 4 faktor (Nurkencana, dikutip Paly, 2014:252), yaitu; (1) disiplin waktu, (2) materi perkuliahan, (3) strategi perkuliahan, dan (4) evaluasi. Sementara itu, Tjiptono dikutip Tuerah, dkk (2015:425) menyatakan bahwa indikator kepuasan mahasiswa yaitu sebagai berikut:

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen

Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Berhubung penelitian ini di lembaga pendidikan yang merupakan tempat dimana mahasiswa sebagai pelanggan setiap harinya datang ke fakultas.

Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga

Selain itu, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dikutip Tim penyusun LJMMEP (2014:6) menjelaskan bahwa indikator kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik (tenaga kependidikan), yaitu : (1) Prosedur pelayanan akademik; (2) Persyaratan pelayanan akademik; (3) Kejelasan informasi petugas pelayanan akademik; (4) Kedisiplinan petugas; (5) tanggung jawab petugas; (6) Kemampuan petugas pelayanan akademik; (7) Kecepatan pelayanan; (8) Keadilan mendapatkan pelayanan akademik; (9) Kesopanan dan keramahan petugas; (10) Kewajaran biaya pelayanan; (11) Kepastian biaya pelayanan (12) kepastian jadwal pelayanan (13) Kenyamanan lingkungan; dan (14) Keamanan pelayanan.

b. Kualitas Layanan Akademik

Kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau stakeholders dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau stakeholders (Pakpahan, 2004:47). Selain itu, Lupiyoadi (2006:163) menyatakan bahwa kualitas layanan akademik merupakan suatu nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Sementara itu, Sufiyah (2011:88) menyimpulkan bahwa kualitas layanan akademik adalah nilai yang diberikan mengenai seberapa bagus layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik merupakan suatu nilai yang diberikan oleh petugas untuk memberikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Fungsi layanan atau pelayanan secara umum adalah untuk memudahkan orang lain, konsumen, atau siapa saja yang membutuhkan dalam memperoleh informasi, data atau dokumen lain. Keberhasilan suatu lembaga atau organisasi dalam menjalankan aktifitas dan programnya dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan kepada setiap orang yang datang berkunjung ke lembaga atau organisasi tersebut.

Menurut Rahayu (2013:3) menjelaskan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, apabila pelayanan yang diterima/dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika *perceived service* lebih buruk dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Tjiptono (2005: 133-135) menyederhanakannya menjadi lima dimensi pokok kualitas layanan akademik, yaitu: kehandalan (*reliability*), daya

tanggap (responsiveness), empati, bukti fisik (tangibility), dan jaminan (assurance). Selain itu, Sinambela (2008:7) berpendapat bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu 1) reliability, 2) tangibles, 3) responsiveness, 4) assurance, dan 5) empathy. Berikut ini akan diuraikan kelima indikator tersebut.

1. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang dijanjikan dengan akurat .tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Responsivness (ketanggapan/kepedulian) yaitu menggambarkan keinginan untuk menolong pelanggan dan untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat.
3. Assurance (jaminan kepastian) yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
4. Empathy (perhatian) berarti perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Tangibles (wujud) adalah berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Universitas PGRI Palembang dengan jumlah populasi adalah seluruh mahasiswa Program Studi Sejarah sebanyak 225 mahasiswa sedangkan untuk penarikan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga diperoleh 69 mahasiswa. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket dengan teknik analisis secara deskriptif.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan akademik secara umum ditinjau dari beberapa aspek, yaitu bukti fisik (tangibility), empati (perhatian), jaminan (assurance), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness). Hasil penyebaran angket diperoleh ada 73,9% mahasiswa (responden) yang menyatakan puas dengan layanan bukti fisik (tangibility) diberikan oleh Program Studi Pendidikan Sejarah menyediakan fasilitas yang nyaman dan penampilan yang rapi serta menyakinkan dari dosen dan pegawai, hal ini dibuktikan dari lokasi kampus yang nyaman, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan dalam fakultas (ruang kuliah, ruang dosen, lab, perpustakaan, dan toilet), ketersediaan dosen pengajar dan pegawai, dan penampilan dosen dan pegawai yang rapi dan meyakinkan. Dengan demikian, mahasiswa setuju bahwa fasilitas perkuliahan dan ruang penunjang pembelajaran yang nyaman, dan lingkungan kampus yang bersih dan rapi (ruang kuliah, ruang dosen, lab, perpustakaan, dan toilet) serta penampilan yang rapi dari staf Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang.

Hal di atas, senada dengan pendapat Astuti, dkk (2014:157) yang menyatakan bahwa kualitas layanan akademik yang berupa bukti fisik (tangibility) yang terdiri dari fasilitas perkuliahan dan ruang penunjang pembelajaran yang nyaman, dan lingkungan kampus yang bersih dan rapi serta penampilan yang rapi akan memberikan dampak yang signifikan atas kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, Rinala, dkk (2013:10) yang menyatakan bahwa bukti fisik merupakan faktor pemicu awal persepsi seseorang dalam menilai kualitas pelayanan, karena secara umum lebih mudah melihat fisik dari pada pelayanan yang lainnya.

Selain itu, menurut Setiyati (2013:52) yang menyatakan bahwa faktor berwujud (tangibility) adalah faktor keterukuran yang dapat diraba atau dilihat oleh mahasiswa secara langsung. Hal ini dapat diwakili oleh penampilan fisik sebuah kampus, bisa berupa kebersihan dan kenyamanan gedung, fasilitas yang disediakan kampus, penampilan fisik petugas, lokasi kampus, disain interior

kampus dan lain-lain. Dengan demikian, mahasiswa akan menilai faktor berwujud (tangibility) sebagai ukuran awal kepuasan mahasiswa atas kualitas suatu pelayanan akademik. Artinya, bahwa bukti fisik yang disediakan untuk mendukung proses pembelajaran pada Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang bisa dikatakan baik. Fasilitas fisik seperti ruang kelas, lab praktikum beserta peralatan pembelajaran yang lengkap dan modern sangat penting untuk menciptakan kualitas pelayanan akademik. Penampilan dosen/pengajar dan staf administrasi yang rapi serta lokasi kampus yang nyaman dan bersih, juga sebagai aspek penentu kualitas pelayanan di bidang akademik.

Terdapat 72,5% mahasiswa yang menyatakan puas dengan layanan perhatian (empati) yang diberikan Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang kepada mahasiswa dengan cara memahami masalah para mahasiswa dan bertindak demi kepentingan mahasiswa, memberikan perhatian personal kepada mahasiswa dan memberikan kenyamanan, hal ini dibuktikan dari kesabaran dosen dalam menghadapi mahasiswa saat proses perkuliahan, dosen menjadi teladan bagi para mahasiswa, pegawai dan dosen memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa dan dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah. Artinya, ketersediaan media komunikasi dalam pelayanan keluhan dan saran dari mahasiswa, kesediaan dosen untuk dihubungi di luar jam kuliah, dosen memberikan motivasi saat proses belajar mengajar, kesungguhan staf dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa secara personal dan perlakuan yang adil dari staf terhadap mahasiswa.

Hal di atas mendukung penelitian dari Dwi Aryani, Febrina Rosita (2010) yang menyatakan empati adalah dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, juga senada dengan pendapat Astuti, dkk (2014:157) yang menyatakan bahwa kualitas layanan akademik yang berbentuk perhatian memberikan dampak signifikan atas kepuasan mahasiswa. Bentuk perhatian tersebut adalah ketersediaan media komunikasi dalam pelayanan keluhan dan saran dari mahasiswa, kesediaan dosen untuk dihubungi di luar jam kuliah, dosen memberikan motivasi saat proses belajar mengajar, kesungguhan

staf dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa secara personal dan perlakuan yang adil dari staf terhadap mahasiswa. Kemudian dipertegas oleh Kotler dalam Susanto (2014:92) yang menyatakan bahwa empati, meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan. Artinya, bentuk empati (perhatian) bidang pelayanan akademik Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang meliputi, kesabaran dosen dalam menghadapi mahasiswa saat proses perkuliahan, dosen menjadi teladan bagi para mahasiswa, pegawai dan dosen memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa dan dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah. Menurut Rinala, dkk (2013:11) menyatakan bahwa semakin besar empati yang ditunjukkan kepadamahasiswa, kualitas pelayanan akademik dinilai semakin baik. Mahasiswa yang mengalami permasalahan bidang akademik perlu mendapat perhatian khusus sehingga mereka mampu menyelesaikan studinya tepat waktu. Perhatian juga diberikan kepada mahasiswa yang berprestasi dan pemberian ganjaran kepada setiap mahasiswa yang melanggar aturan akademik. Dengan perhatian tersebut tercermin suatu perlakuan yang adil terhadap mahasiswa. Kesemua itu merupakan cermin dari empati pada pelayanan akademik Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang.

Kualitas layanan akademik berupa jaminan (assurance) terdapat 68,5% mahasiswa yang menyatakan puas dengan layanan jaminan yang diberikan Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang yang telah mampu menumbuhkan kepercayaan mahasiswa dengan memberikan rasa nyaman terhadap mahasiswa, hal ini dibuktikan dari keramahan dan kesopanan pegawai/staf program studi pendidikan sejarah dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan administrasi kemahasiswaan, permasalahan/keluhan ditangani dosen PA dan komitmen jadwal kuliah dilaksanakan dengan baik. Dengan demikian, mahasiswa puas dengan kualitas keilmuan dosen, keramahan dan perhatian dosen dalam pemberian pelayanan, pengetahuan dan kecakapan dalam pemberian informasi staf yang jelas

dan mudah dimengerti mahasiswa, kecermatan staf dalam pelayanan akademik kepada mahasiswa, ketelitian staf dalam pelayanan akademik dan tercipta suasana kekeluargaan yang baik antara dosen, mahasiswa dan staf.

Hal di atas, mendukung hasil dari penelitian Dwi Aryani, Febrina Rosita (2010), menyatakan assurance merupakan faktor kualitas pelayanan pada bidang jasa pendidikan. Selain itu, juga senada dengan pendapat Astuti, dkk (2014:157) yang menyatakan bahwa kualitas layanan akademik yang berbentuk jaminan yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan berupa kualitas keilmuan dosen, keramahan dan perhatian dosen dalam pemberian pelayanan, pengetahuan dan kecakapan dalam pemberian informasi staf yang jelas dan mudah dimengerti mahasiswa, kecermatan staf dalam pelayanan akademik kepada mahasiswa, ketelitian staf dalam pelayanan akademik dan tercipta suasana kekeluargaan yang baik antara dosen, mahasiswa dan staf mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan akademik tersebut. Artinya, kualitas layanan akademik ditentukan dari jaminan yang bisa dikatakan cukup memberikan dampak terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang. Bentuk jaminan yang diberikan kepada mahasiswa berupa keramahan dan kesopanan pegawai/ staf program studi pendidikan sejarah dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan administrasi kemahasiswaan, permasalahan/keluhan ditangani dosen PA dan komitmen jadwal kuliah dilaksanakan dengan baik.

Kualitas layanan akademik berupa kehandalan (reliability) terdapat 68,1% mahasiswa yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang untuk memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada mahasiswa dan menyampaikan informasi dengan tepat waktu kepada mahasiswa, hal ini terbukti dari kemampuan dosen dalam menguasai, menyampaikan, dan meng-update materi perkuliahan, dosen menggunakan alat bantu dalam penyampaian materi, ketepatan waktu dalam penginformasian hasil evaluasi dan kemudahan dalam melakukan setiap

pengurusan administrasi di bagian administrasi.

Hal di atas, mendukung hasil dari penelitian Dwi Aryani, Febrina Rosita (2010) yang menyatakan keandalan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berperan dalam mengukur kepuasan mahasiswa. Selain itu, juga senada dengan pendapat Astuti, dkk (2014:157) yang menyatakan bahwa kedisiplinan dosen, kompetensi dan profesionalitas dosen, kesempatan mahasiswa untuk bertanya pada dosen, dan prosedur pelayanan akademik yang tidak berbelit-belit, pelayanan akademik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan ketepatan waktu yang sesuai dengan kalender akademik mampu memberikan dampak terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, kualitas layanan akademik sangat ditentukan dengan andalan yang dijanjikan kepada mahasiswa yang menjadi suatu indikator penentu kepuasan mahasiswa terhadap suatu lembaga. Adapun kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan akademik pada Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang, yaitu kemampuan dosen dalam menguasai, menyampaikan, dan meng-update materi perkuliahan, dosen menggunakan alat bantu dalam penyampaian materi, ketepatan waktu dalam penginformasian hasil evaluasi dan kemudahan dalam melakukan setiap pengurusan administrasi di bagian administrasi.

Kualitas layanan akademik berupa daya tanggap (*responsiveness*) terdapat 64,5% mahasiswa yang menyatakan puas dengan kesiapan dosen Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang dalam mengatasi keluhan permasalahan mahasiswa dan memberikan umpan balik yang positif, dosen mudah ditemui/dihubungi dalam berkonsultasi, tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa, kesediaan staf dalam membantu kesulitan mahasiswa, kesediaan staf membantu mahasiswa untuk memecahkan persoalan studi mahasiswa dan kemudahan prosedur dalam penyampaian informasi sehingga mudah dimengerti oleh mahasiswa.

Hal di atas, senada dengan pendapat Astuti, dkk (2014:157) yang menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa sebagai

pelanggan. selain itu, Menurut Setiyati (2013:52) yang menyatakan bahwa ketanggapan adalah kemampuan petugas administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul. Faktor ketanggapan ini terkait pada tindakan proaktif yang dilakukan petugas sebelum pelanggan mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan. Artinya, daya tanggap merupakan faktor kualitas layanan akademik pada Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang dalam membantu mahasiswa dengan menyediakan layanan yang cepat dan tepat. Adapun kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan akademik, yaitu dosen menyediakan waktu kepada mahasiswa untuk berkonsultasi baik mengenai permasalahan perkuliahan maupun masalah tugas atau tugas akhir bahkan skripsi, dosen Pembimbing Akademik (PA) dengan sigap melayani mahasiswa, Ketua program studi pendidikan sejarah mengutamakan kepentingan mahasiswa dan Pegawai/staf program studi pendidikan sejarah memberikan informasi secara rinci dan mudah.

Berdasarkan uraian di atas, maka kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan akademik ditentukan oleh bukti fisik (tangibility), empati (perhatian), jaminan (assurance), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness). hal ini selaras dengan pendapat Tjiptono (2005: 133-135) yang menyatakan bahwa kualitas layanan akademik pada suatu perguruan tinggi ditentukan oleh lima dimensi pokok, yaitu: kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati, bukti fisik (tangibility), dan jaminan (assurance). Artinya tingkat kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas layanan akademik. Oleh karena itu, kualitas layanan akademik menjadi sangat penting karena akan membuat mahasiswa loyal kepada institusi, mahasiswa bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi itu, meningkatkan bargaining position dari institusi, dan meningkatkan citra dari institusi tersebut. Menurut Sufiyah (2011:86) menjelaskan bahwa bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan akademik lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi. Mahasiswa berhubungan langsung dalam semua tahapan

mekanisme pendidikan di perguruan tinggi, mulai dari mekanisme input melalui proses seleksi kemudian proses dalam bentuk kegiatan intra dan ekstrakurikuler sampai output.

Kepuasan mahasiswa akan memberikan manfaat bagi perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas akan kualitas pelayanan akademik suatu perguruan tinggi mampu memberikan kontribusi perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas perguruan tinggi tersebut. Selain itu, mahasiswa juga akan mempromosikan layanan yang baik dari perguruan tinggi kepada calon mahasiswa yang lain sehingga akan meningkatkan jumlah mahasiswa yang kuliah di perguruan tinggi tersebut. Hal ini senada dengan pendapat Tampubolon (2001: 73) mengemukakan bahwa layanan akademik memiliki porsi yang sangat besar dalam layanan pendidikan. Layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa.

D. SIMPULAN

1. Simpulan

Tingkat kualitas layanan akademik bisa dikatakan baik dengan demikian mahasiswa merasakan puas atas layanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas PGRI Palembang. Hal ini dibuktikan dari tingkat persentase kepuasan mahasiswa terhadap kelima dimensi kualitas layanan akademik, yaitu: bukti fisik (tangibility), empati (perhatian), jaminan (assurance), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness) yang menyatakan setuju (puas) dengan layanan yang diberikan kepada mahasiswa.

2. Saran

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian ini, maka peneliti memberikan saran, yaitu perlu adanya peningkatan dan perbaikan secara keseluruhan dari elemen pelayanan pendidikan karena kualitas pelayanan pendidikan hanya bisa diwujudkan berdasarkan kerja sama dari semua elemen pelayanan. Serta

dilakukan evaluasi berkesinambungan dan achievement motivation sesuai dengan kebutuhan masing masing elemen pelayanan pendidikan baik karyawan, laboran maupun dosen agar dapat mempertahankan kinerja dari dimensi servqual yang sudah berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kinerja dari dimensi servqual yang belum dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosita. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 17, Nomor 2. ISSN 0854-3844.
- Astuti Budi Athanasia, Roy Romey Daulas Mangungsong dan Windiarti Dwi Purnaningrum. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta. *Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan*, Volume 3, No 2, November 2014, hlm 106-214.
- Hidayati, Ana, Achmad Fudholi dan Sumarni. 2014. *Analysis Of Student Satisfaction Service Quality In Pharmacy Faculty University Of Ahmad Dahlan Yogyakarta*. *Pharmacia*, Vol. 4, No. 1, 2014 : 59-64.
- Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pakpahan, Sondang Purnamasari. 2004. Persepsi Mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang Pelayanan Akademik dan Non-Akademik yang Diberikan oleh UPBJJ-UT Medan. *Jurnal pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, vol 5(1): 47-58.
- Rahayu, Dwi. 2013. Pengaruh *Service Quality* terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang. *Jurnal UMRAH*.
- Rinala, I Nyoman, I Made Yudana dan I Nyoman Natajaya. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan*. (Volume 4 Tahun 2013).
- Saputra, Randi Lefino. 2014. Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) di Universitas Negeri Padang. *Bahana Manajemen Pendidikan Jurnal Administrasi Pendidikan*. Volume 2 Nomor 1, Juni 2014.

- Setiyati, Ritta. 2013. Persepsi dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta. *Forum Ilmiah* .Volume 10 Nomor 1, Januari 2013.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sufiyyah, Arrafiatus. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Aset*, September 2011, hal. 85-93 Vol. 13 No. 2 ISSN 1693-928X.
- Sukanti. 2009. Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*. Vol. VIII. No. 1 – Tahun 2009 Hal 23 –34.
- Susanto, Hery. 2014. Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Program pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Volume 15, Nomor 2, September 2014, 88-98
- Tampubolon. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke 21*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono F dan Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tim Penyusun Lembaga Jaminan Mutu dan Monitoring Evaluasi Pendidikan (LJMMEP). 2014. *Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) Universitas Halu Oleo (UHO) Tahun Akademik 2013/2014*. Kendari : Universitas Halu Oleo.
- Tuerah, Febriany Feibe Rosaline, dkk. 2015. Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal EMBA 422* .Vol.3 No.4 Desember 2015 ISSN 2303-1174.
- Udiono, Tangkas. 2013. Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap sistem Informasi Penjadwalan Kuliah Biro Administrasi Umum dan Keuangan Universitas XYZ. *ComTech*. Vol.4 No. 1 Juni 2013: 91-97.dwa
- Wadwa, Raja. 2006. *School Organization. Journal Of Education*. Vol 72.